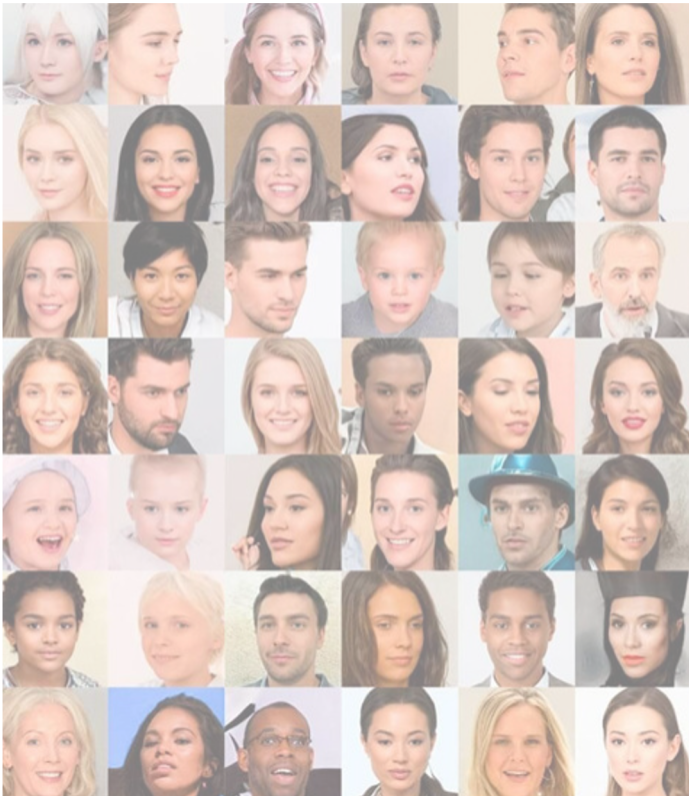




Carta de **TRATO DIGNO AL CIUDADANO**

En cumplimiento al numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, el IDEP presenta su Carta de Trato Digno a la Ciudadanía.

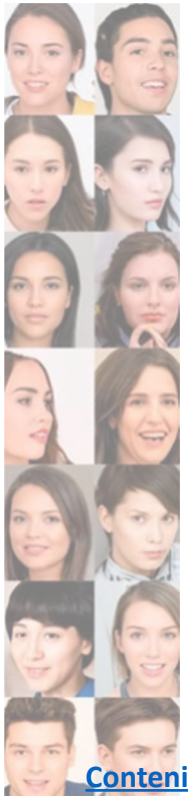
Respetados ciudadanos y ciudadanas:



Los y las servidoras del Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico – IDEP, en el ejercicio de sus funciones, esta fuertemente comprometido a respetar los derechos de los y las ciudadanas.

El servicio que brindamos desde el IDEP esta fundamentado en los principios de eficiencia, calidez, transparencia, respeto, accesibilidad y oportunidad.

Entendemos lo importante que es para cada ciudadano la o las solicitudes realizadas, por tanto, buscamos constantemente mejorar la experiencia de los servicios ofrecidos.




Derechos de los Ciudadanos


- 👉 Recibir un trato digno y respetuoso.
- 👉 Conocer y obtener información de forma correcta y actualizada sobre los servicios y trámites del IDEP.
- 👉 Ser informado de manera precisa y oportuna sobre los requisitos del servicio y la atención.
- 👉 Presentar sus peticiones, consultas, reclamaciones, sugerencias y recibir respuesta correcta y oportuna a las mismas por cualquier canal disponible en el IDEP.
- 👉 Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades verbal o escrito, o por cualquier otro medio idóneo, sin necesidad de apoderado.
- 👉 No ser discriminado por razón alguna.
- 👉 Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores, y en general de personas en estado vulnerable.
- 👉 Exigir la reserva de su información personal.
- 👉 Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de particulares que cumplan funciones administrativas.
- 👉 Formular alegaciones, aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés a que dichos documentos sean valorados o tenidos en cuenta.





Deberes de los Ciudadanos


 Respetar al funcionario público que lo atiende.


 Sugerir mejoras al proceso de servicio y dar a conocer las falencias que detecte, en forma fundamentada y respetuosa.

 Cuidar, conservar y no alterar los documentos que se le entregan.


 Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.

 Seguir los procedimientos de atención establecidos por el Instituto.

 Conocer los plazos para retirar los documentos solicitados.

 Verificar el documento y/o notificación que se le entrega.

 Informar sobre anomalías e irregularidades en la prestación del servicio.

 Informar todas sus inquietudes a los servidores de la Entidad para obtener la atención solicitada

